



## PENGARUH APLIKASI SMART KAMPUNG BANYUWANGI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL (DISDUKCAPIL) KABUPATEN BANYUWANGI

Thania Puspa Candrika Putri Aji<sup>1\*</sup>, Lilik Antarini<sup>2</sup>, I Wayan Sudemen<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup>) Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Warmadewa, Indonesia

\*E-mail correspondence: [thaniapuspa123@gmail.com](mailto:thaniapuspa123@gmail.com)

### Abstract

*The implementation of electronic government is part of an effort to improve the quality of public services. The implementation of electronic government in Indonesia is currently not running optimally because there are still a number of challenges and obstacles. Banyuwangi Regency through the Smart Kampung Banyuwangi application also hopes for better changes in terms of service quality, but in its implementation there are still obstacles in using the Smart Kampung Banyuwangi application as a means of accessing services. The research focuses on knowing the effect of the Smart Kampung Banyuwangi application on the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Banyuwangi Regency. Previous research related to Smart Kampung Banyuwangi, no one has discussed the effect of the Smart Kampung Banyuwangi application on service quality, so research needs to be done to find out whether the use of the Smart Kampung Banyuwangi application is in accordance with the purpose of creating the system so that further efforts can be formulated in using the Smart Kampung Banyuwangi application. The research includes aspects of system security, accuracy of documents produced, design, ease of use, social involvement, and the opportunity for the community to assess the performance of the application system, so as to complement aspects that have not been studied in previous studies. The research was conducted using quantitative methods, with data collection techniques through observation, questionnaires, and documentation. The data analysis process was carried out through descriptive statistical techniques and inferential statistics. The analytical test tools used include validity, reliability, product moment correlation, simple linear regression, and coefficient of determination analysis using SPSS version 25. Based on the results of the correlation test, a correlation value of 0.827 was obtained, indicating a very strong level of relationship between the Smart Kampung Banyuwangi application and the quality of population administration services. The results of the simple linear regression analysis test obtained the regression equation  $Y = 3.543 + 0.908X$  which shows a positive and significant influence between the Smart Kampung Banyuwangi application on the quality of population administration services. The results of the coefficient of determination analysis obtained an  $R^2$  value of 0.685, indicating the magnitude of the influence of the Smart Kampung Banyuwangi application on the quality of population administration services by 68.5%. Thus the hypothesis that there is a positive and significant influence between the Smart Kampung Banyuwangi application on the quality of population administration services at the Population and Civil Registration Office of Banyuwangi Regency can be accepted.*

**Keywords:** *Electronic government; smart kampung banyuwangi; quality of population administration services*

### Abstrak

Pelaksanaan *electronic government* menjadi bagian dari upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Penerapan *electronic government* di Indonesia saat ini belum dapat berjalan dengan optimal dikarenakan masih terdapat sejumlah tantangan dan hambatan. Kabupaten Banyuwangi melalui aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* turut mengharapkan adanya perubahan yang lebih baik dalam hal kualitas pelayanan, namun dalam

pengimplementasiannya masih ditemukan adanya kendala dalam penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sebagai sarana mengakses pelayanan. Penelitian berfokus untuk mengetahui pengaruh aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Penelitian sebelumnya terkait *Smart Kampung Banyuwangi*, belum terdapat yang membahas pengaruh aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanannya, sehingga penelitian perlu dilakukan untuk mengetahui apakah penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* telah sesuai dengan tujuan diciptakannya sistem tersebut sehingga dapat dirumuskan upaya lanjutan dalam penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*. Penelitian memuat cakupan aspek keamanan sistem, keakuratan dokumen yang dihasilkan, desain, kemudahan penggunaan, keterlibatan sosial, dan kesempatan masyarakat untuk melakukan penilaian terhadap kinerja sistem aplikasi, sehingga dapat melengkapi aspek yang belum diteliti pada penelitian sebelumnya. Penelitian dilakukan menggunakan metode kuantitatif, dengan teknik pengumpulan data melalui observasi, kuesioner, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan melalui teknik statistik deskriptif dan statistik inferensial. Alat uji analisis yang digunakan meliputi uji validitas, reliabilitas, korelasi *product moment*, regresi linier sederhana, dan analisis koefisien determinasi dengan menggunakan alat bantu SPSS versi 25. Berdasarkan hasil uji korelasi, diperoleh nilai korelasi sebesar 0,827 sehingga menunjukkan tingkat hubungan yang sangat kuat antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil uji analisis regresi linier sederhana memperoleh persamaan regresi  $Y = 3,543 + 0,908X$  yang menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  sebesar 0,685, menunjukkan besarnya pengaruh aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebesar 68,5%. Dengan demikian hipotesis yang berbunyi terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi dapat diterima.

**Kata kunci:** *Electronic government; smart kampung banyuwangi, kualitas pelayanan administrasi kependudukan*

## 1. Pendahuluan

Konsep manajemen perubahan menyoroti peran penting penggunaan teknologi informasi sebagai elemen kunci dalam tata kelola penyelenggaraan organisasi publik (Indrayani, 2020). Pemerintahan menjadi salah satu sektor yang turut terdampak atas perkembangan teknologi informasi sehingga terciptalah konsep *electronic government (e-government)*. Konsep *e-government* dimaksudkan untuk membantu meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong transparansi dan akuntabilitas dalam pemerintahan, menjawab beragam tuntutan perubahan, memfasilitasi perbaikan organisasi, membangun sistem manajemen yang efektif, dan menyederhanakan proses kerja pemerintah (Irawan, 2013). Penerapan *e-government* di Indonesia dimulai sejak terbitnya Instruksi Presiden Nomor 6 Tahun 2001 tentang Telematika dan Instruksi Presiden Nomor 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *E-government*. Seluruh institusi pemerintah, baik di tingkat pusat maupun daerah, wajib terlibat dalam menyelenggarakan tata kelola berbasis *e-government*, termasuk dalam proses pelayanan publiknya. Pada intinya *e-government* menjadi sebuah usaha sadar yang dilakukan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik dengan memanfaatkan unsur teknologi (Putra and Putri, 2023). Penerapan layanan berbasis *e-government* diharapkan mampu memberikan dampak signifikan terhadap kualitas pelayanan publik.

*E-government* diartikan sebagai bentuk pelayanan yang disuahkan oleh pemerintah agar dapat mempermudah dan meminimalisir kerja birokrasi, sehingga nilai efisiensi dapat diperoleh (Cahyani and Putra, 2024). Hal ini telah diimplementasikan kurang lebih selama 20 tahun, penerapan *e-government* di Indonesia belum mencapai efisiensi maksimal. Secara peringkat kualitas penerapan *e-government* di Indonesia terus mengalami peningkatan, namun hal ini tidak menutup fakta bahwa masih terdapat tantangan dan hambatan dalam pengimplementasiannya. Data terbaru menunjukkan pada tahun 2022 telah ditemukan kurang lebih 24.000 aplikasi milik lembaga pemerintah yang tidak berjalan secara multifungsi sehingga menyebabkan ketidak efektifan (Mulyana, 2022). Kualitas penerapan *e-*

*government* pada masing-masing daerah di Indonesia saat ini menunjukkan tingkat yang berbeda-beda karena karakteristik dan kebutuhan masing-masing daerah yang berbeda (Zahro et al., 2022).

Banyuwangi menjadi salah satu Kabupaten yang terus aktif berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Program *Smart Kampung Banyuwangi* merupakan salah satu inovasi pelayanan publik di Kabupaten Banyuwangi. Kebijakan program *Smart Kampung Banyuwangi* tertuang dalam Peraturan Bupati Banyuwangi Nomor 18 Tahun 2016 yang menyoroti tentang integrasi program kerja berbasis desa/kelurahan melalui *Smart Kampung*. Inovasi program *Smart Kampung Banyuwangi* tercipta pada tahun 2016 lantas diluncurkan dalam bentuk aplikasi pada tahun 2019. *Smart Kampung Banyuwangi* merupakan inovasi yang mencakup tujuh dimensi bidang utama yaitu pelayanan publik, pemberdayaan ekonomi, kesehatan, pengentasan kemiskinan, informasi hukum, pendidikan, seni dan budaya, serta pengembangan sumber daya manusia. Penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dirancang untuk memangkas prosedur pemerintahan yang rumit dengan memanfaatkan teknologi sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Seiring berjalannya waktu, aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* turut diintegrasikan dengan berbagai instansi pemerintah di Kabupaten Banyuwangi. Salah satu instansi yang turut memanfaatkan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dalam proses pelayanan publik adalah Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil) Kabupaten Banyuwangi dengan berfokus pada layanan administrasi kependudukan.

Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi mengintegrasikan layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* untuk mengefektifkan proses pelayanan administrasi kependudukan dan menjamin kemudahan akses pelayanan bagi masyarakat. Saat ini penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* belum dapat dikatakan berjalan secara maksimal. Merujuk pada hasil observasi awal yang telah dilakukan, rating aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* pada *platform play store* hanya sebesar 2.2 dari 862 ulasan (data diperoleh dari *play store* pada tanggal 13 September 2023). Permasalahan yang banyak dikeluhkan oleh masyarakat yaitu sulit melakukan pendaftaran dan *login* pada aplikasi, sering terjadi *error*, terdapat fitur yang tidak bisa diakses, dan sulit melakukan *verifikasi*. Berdasarkan penelitian sebelumnya turut ditemukan permasalahan dalam penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*, yang meliputi informasi menu layanan yang tidak efektif, alur pengajuan layanan pada aplikasi kurang efektif, petunjuk penggunaan dan informasi yang kurang lengkap, serta tidak adanya peringatan status kondisi web atau aplikasi (Prakasa et al., 2023). Dengan demikian peneliti tertarik untuk mengetahui bagaimana pengaruh aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi ditengah adanya fakta bahwa masih ditemukan kendala dalam penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* serta belum optimalnya penerapan *e-government* di Indonesia.

Penelitian bertujuan untuk mengetahui pengaruh inovasi *e-government* dalam hal ini adalah aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Institusi negara dengan sistem teknologi informasi yang memadai memungkinkan menyediakan layanan yang berkualitas, sementara keterbatasan penggunaan teknologi akan membuat sistem pelayanan melambat dan sulit memberikan pelayanan yang memuaskan (Seroan et al., 2018). Merujuk pada penelitian yang dilakukan oleh Syifa Uswatun, Budi Puspo, dan Hartuti Purnaweni pada tahun 2023 berjudul “Pengaruh Inovasi Pelayanan Melalui Aplikasi SI D’Nok terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang” menunjukkan aplikasi SI D’Nok memiliki pengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan publik pada Disdukcapil Kota Semarang (Khasanah et al., 2023). Penelitian yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Jefri Julien, Lukman Hakim, dan Muhammad Yusuf dengan tajuk “Pengaruh Inovasi Sahabat Lapor terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa” mengungkapkan bahwa terdapat pengaruh positif dan signifikan dari inovasi Sahabat Lapor terhadap kualitas pelayanan publik pada Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa (Antonio et al., 2003).

Penelitian dilakukan untuk menilai aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* menggunakan *e-government survey instrumen* yang dikembangkan oleh Holzer & Manoharan (2016). *E-government*

*survey instrument* mencakup dimensi yang meliputi *privacy/security, usability, content, service, dan citizen & social engagement*. Kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi diukur menggunakan indikator kualitas pelayanan publik berdasarkan teori dari Zeithaml et al (1990) sebagaimana dikutip dalam Hardiyansyah (2011). Indikator tersebut meliputi *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Penelitian ini mengusulkan dua hipotesis yang meliputi:

H0: Tidak terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

## 2. Metode

Penelitian menggunakan metodologi penelitian kuantitatif. Pendekatan kuantitatif adalah metodologi penelitian yang melibatkan pengumpulan dan analisis data numerik. Hubungan antar variabel membentuk hubungan bivariabel karena terdapat dua variabel yang berhubungan, yaitu aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sebagai variabel independen dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebagai variabel dependen. Penelitian berlokasi pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Banyuwangi. Dalam penelitian kajian berfokus pada populasi yaitu masyarakat Kabupaten Banyuwangi dengan jumlah penduduk 1.731.731 jiwa data per 2022. Guna memperoleh ukuran sampel maka dilakukan perhitungan menggunakan rumus slovin dengan drajat kesalahan 10% dan diperoleh hasil 99,994, sehingga total sampel yang menjadi responden dalam penelitian ini adalah 100 responden. Penentuan sampel dilakukan menggunakan teknik *non probability sampling* dengan jenis *purposive sampling*, dengan kriteria masyarakat Kabupaten Banyuwangi yang pernah menggunakan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* untuk mengakses pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Untuk memperoleh data yang relevan dilakukan pengumpulan data melalui observasi, kuesioner dan dokumentasi. Kuesioner disebarkan melalui *google form* dan pendistribusian langsung kepada responden. Penelitian menggunakan analisis statistik deskriptif dan statistik inferensial sebagai teknik analisis data. Analisis statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran data yang dikumpulkan untuk setiap variabel, sedangkan analisis statistik inferensial digunakan untuk mengkaji data sampel dan membuat inferensi atau menarik kesimpulan. Alat uji yang digunakan meliputi uji validitas, uji reliabilitas, uji korelasi *product moment*, analisis regresi linier sederhana, dan analisis koefisien determinasi yang dilakukan dengan menggunakan *software SPSS* versi 25.

## 3. Hasil dan Pembahasan

### Hasil Penelitian Deskripsi Responden

Data responden menunjukkan bahwa terdapat 44 responden laki-laki dengan persentase 44,0% dari total keseluruhan, dan 56 responden perempuan atau 56,0% dari total keseluruhan.

**Tabel 1. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Laki-Laki	44	44,0%
2	Perempuan	56	56,0%
	Jumlah	100	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Merujuk pada identitas responden dari segi usianya, kelompok umur 25-35 tahun mempunyai jumlah responden terbanyak yaitu 34 responden dengan persentase 34,0% dari total responden. Kelompok umur dengan responden paling sedikit adalah pada kelompok berusia di atas 45 tahun yaitu sebanyak 14 responden atau sebesar 14,0% dari total keseluruhan.

**Tabel 2. Karakteristik responden berdasarkan usia**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	< 25 tahun	33	33,0%
2	25-35 tahun	34	34,0%
3	36-45 tahun	19	19,0%
4	>45 tahun	14	14,0%
	Jumlah	100	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Dari segi tingkat pendidikan, mayoritas responden telah menyelesaikan pendidikan ada jenjang SMA/SMK sehingga menduduki kategori responden tertinggi dengan jumlah 52 responden atau 52,0% dari total responden. Kategori pendidikan terendah yaitu pada jenjang Magister yang hanya diwakili oleh satu responden yaitu sebesar 1,0% dari total keseluruhan.

**Tabel 3. Karakteristik responden berdasarkan tingkat pendidikan**

No	Tingkat Pendidikan	Responden	Persentase
1	SD-SMP	17	17,0%
2	SMA/SMK	52	52,0%
3	D1-D3	6	6,0%
4	D4-S1	24	24,0%
5	S2	1	1,0%
	Jumlah	100	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Data responden dari segi pekerjaan menunjukkan mayoritas responden adalah pelajar/mahasiswa yaitu sebanyak 26 responden atau sebesar 26,0%. Kategori responden terendah berprofesi sebagai buruh yaitu sejumlah 2 responden atau sebesar 2,0% dari total keseluruhan.

**Tabel 4. Karakteristik responden berdasarkan pekerjaan**

No	Jenis Kelamin	Responden	Persentase
1	Wiraswasta	21	21,0%
2	Karyawan Swasta	12	12,0%
3	ASN	7	7,0%
4	TNI/POLRI	5	5,0%
5	Pelajar/Mahasiswa	26	26,0%
6	Guru	5	5,0%
7	Petani	11	11%
8	Ibu Rumah Tangga	11	11%
9	Buruh	2	2%
	Jumlah	100	100%

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

#### Uji Validitas dan Reliabilitas

Uji validitas merupakan sebuah metode yang digunakan untuk menunjukkan sejauh mana suatu alat ukur mampu mengukur sasaran yang dituju secara akurat. Temuan penelitian dianggap valid apabila terdapat kesesuaian antara data yang dikumpulkan dengan data yang sesungguhnya terjadi pada objek yang diteliti. Berikut hasil uji validitas yang dilakukan dalam penelitian ini:

**Tabel 5. Hasil uji validitas**

Variabel	Item Pernyataan	$r_{hitung}$	$r_{tabel}$	Keterangan
Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi (X)	X1	0,674	0,196	Valid
	X2	0,696	0,196	Valid
	X3	0,566	0,196	Valid
	X4	0,742	0,196	Valid
	X5	0,726	0,196	Valid
	X6	0,704	0,196	Valid
	X7	0,633	0,196	Valid
	X8	0,571	0,196	Valid
	X9	0,758	0,196	Valid
	X10	0,645	0,196	Valid
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	Y1	0,559	0,196	Valid
	Y2	0,662	0,196	Valid
	Y3	0,743	0,196	Valid
	Y4	0,773	0,196	Valid
	Y5	0,723	0,196	Valid
	Y6	0,799	0,196	Valid
	Y7	0,744	0,196	Valid
	Y8	0,694	0,196	Valid
	Y9	0,748	0,196	Valid
	Y10	0,744	0,196	Valid

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan data pada tabel 5, validitas item pernyataan pada variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* (X) dan variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Y) dengan total terdapat 20 pernyataan, diperoleh hasil pengujian bahwa seluruh item pernyataan memiliki nilai  $r_{hitung}$  atau nilai korelasi *pearson* lebih tinggi dari nilai  $r_{tabel}$  yang senilai 0,196, maka seluruh item pernyataan dianggap valid.

Uji reliabilitas dilakukan untuk menilai ketepatan suatu alat ukur atau alat uji untuk mengetahui sejauh mana pengukuran yang dilakukan secara berulang dapat konsisten sehingga dapat diandalkan. Hasil pengujian reliabilitas pada penelitian ini adalah sebagai berikut:

**Tabel 6. Hasil uji reliabilitas**

Variabel	Cronbach Alpha	Keterangan
Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi (X)	0,864	Reliabel
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan (Y)	0,896	Reliabel

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan tabel 6, variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* (X) dan variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Y) memiliki nilai *cronbach alpha* lebih tinggi dari 0,6, sehingga kedua variabel tersebut dianggap telah memenuhi kriteria reliabilitas dan dianggap reliabel.

### Analisis Data

Berdasarkan perolehan data melalui kuesioner yang telah dinilai oleh responden, maka penulis dapat melakukan analisis distribusi jawaban responden. Variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terdiri dari 10 item pernyataan yang telah disesuaikan dengan indikator yang digunakan yaitu *privacy/security, usability, content, service, dan citizen & social engagement* dengan skor penilaian 1-5 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 7. Jawaban variabel aplikasi *smart kampung banyuwangi***

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
1	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memberikan jaminan keamanan data pribadi bagi pengguna layanan	4,18	Baik
2	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memiliki sistem keamanan autentikasi (pembuktian identitas) yang baik sebagai syarat memasuki sistem layanan pada aplikasi	4,22	Sangat Baik
3	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> dipergunakan sebagai sarana mengakses pelayanan administrasi kependudukan oleh masyarakat Kabupaten Banyuwangi	4,42	Sangat Baik
4	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> menyajikan desain aplikasi yang mudah digunakan oleh masyarakat untuk mengakses layanan kependudukan	4,23	Sangat Baik
5	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memiliki konten yang dapat digunakan untuk membantu akses pelayanan administrasi kependudukan di Kabupaten Banyuwangi	4,36	Sangat Baik
6	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memiliki keakuratan dalam proses menangani dokumen kependudukan yang di ajukan oleh Masyarakat	4,28	Sangat Baik
7	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memberikan kemudahan proses registrasi bagi pengguna yang baru melakukan pembuatan akun pada aplikasi	4,34	Sangat Baik
8	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memberikan kemudahan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah dalam hal pelayanan terkait administrasi kependudukan	4,43	Sangat Baik
9	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> telah melibatkan masyarakat dalam penggunaan layanan yang tersedia pada aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,30	Sangat Baik
10	Aplikasi <i>Smart Kampung</i> memberikan kesempatan kepada pengguna untuk melakukan penilaian terhadap kinerja aplikasi <i>Smart Kampung Banyuwangi</i>	4,31	Sangat Baik
Rata-Rata		4,307	Sangat Baik

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan perolehan data melalui kuesioner yang telah dinilai oleh responden, maka penulis dapat melakukan analisis distribusi jawaban responden. Variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan terdiri dari 10 item pernyataan yang telah disesuaikan dengan indikator yang digunakan yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy* dengan skor penilaian 1-5 sehingga diperoleh hasil sebagai berikut:

**Tabel 8. Jawaban variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan**

No	Pernyataan	Rata-Rata	Kategori
1	Disdukcapil Banyuwangi menggunakan aplikasi <i>Smart Kampung</i> sebagai sarana memberikan kemudahan akses pelayanan kependudukan kepada masyarakat	4,52	Sangat Baik
2	Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi memiliki fasilitas yang baik guna memberikan pelayanan yang berkualitas melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,44	Sangat Baik
3	Pegawai Disdukcapil memiliki kualitas sumber daya manusia yang handal dalam menyelesaikan pekerjaannya	4,17	Baik
4	Pegawai Disdukcapil memiliki kompetensi yang baik dalam melayani ajuan dokumen kependudukan	4,20	Baik
5	Pegawai Disdukcapil tanggap dalam menangani kendala yang dialami masyarakat ketika mengakses pelayanan kependudukan melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,27	Sangat Baik
6	Pegawai Disdukcapil memiliki kemampuan yang cakap dalam menangani dokumen kependudukan yang diajukan melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,24	Sangat Baik
7	Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi menjamin ketersediaan prosedur pelayanan administrasi kependudukan melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,33	Sangat Baik
8	Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan	4,06	Baik
9	Pegawai Disdukcapil memberikan perhatian terhadap keluhan yang dialami oleh pengguna layanan administrasi kependudukan	4,17	Baik
10	Pegawai Disdukcapil telah memahami dengan baik kebutuhan masyarakat yang membutuhkan informasi seputar layanan administrasi kependudukan melalui aplikasi <i>Smart Kampung</i>	4,24	Sangat Baik
Rata-Rata		4,264	Sangat Baik

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Temuan masing-masing variabel dianalisis menggunakan uji korelasi *product moment*, analisis regresi linier sederhana, dan analisis koefisien determinasi. Analisis dilakukan untuk menjawab rumusan masalah sesuai dengan hipotesis yang telah diusulkan. Berikut hasil pengujian yang telah dilakukan:

### Korelasi Product Moment

Uji korelasi *product moment* digunakan untuk memprediksi hubungan antara variabel aplikasi *Smart Kampung* Banyuwangi terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Menurut Siregar (2017) pedoman untuk menentukan tingkat korelasi dan kekuatan hubungan adalah sebagai berikut:

- 0,00-0,199 = Sangat Lemah
- 0,200-0,399 = Lemah
- 0,400-0,599 = Sedang
- 0,600-0,799 = Kuat
- 0,800-1,000 = Sangat Kuat

**Tabel 9. Uji Korelasi *product moment* Correlations**

		Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi	Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan
Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi	Pearson Correlation	1	.827**
	Sig. (2-tailed)		.000
	N	100	100
Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan	Pearson Correlation	.827**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	
	N	100	100

\*\* . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

(Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil uji korelasi *product moment* pada tabel 9, diperoleh nilai korelasi *pearson* sebesar 0,827 sehingga lebih tinggi dari nilai  $r_{tabel}$  yang bernilai 0,196, hal ini menunjukkan adanya hubungan antara kedua variabel. Hasil *pearson correlation* sebesar 0,827, mengkategorikan kriteria kekuatan hubungan variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan berada pada hubungan yang sangat kuat.

### Regresi Linier Sederhana

Analisis regresi linier sederhana digunakan untuk memprediksi pengaruh dan bentuk hubungan suatu variabel yang dirumuskan melalui persamaan regresi. Berikut adalah bentuk dari persamaan regresi linier sederhana menurut Siregar (2017):

$$Y = a + b.X$$

Tabel 10. Uji analisis regresi linier sederhana

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	3.543	2.693		1.316	.191
	Aplikasi Smart Kampung Banyuwangi	.908	.062	.827	14.587	.000

a. Dependent Variable: Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan  
 (Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Tabel 10 menunjukkan telah diperoleh nilai konstanta (a) sebesar 3,543 dan koefisien arah regresi (b) sebesar 0,908, maka persamaan regresi linier sederhana dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = 3,543 + 0,908X$$

Berdasarkan persamaan regresi yang diperoleh dapat diketahui bahwa nilai konstanta (a) menunjukkan bahwa apabila aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* bernilai nol atau konstan, maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan akan memiliki nilai sebesar 3,543. Nilai koefisien arah regresi (b) menunjukkan bahwa ketika terjadi peningkatan satu satuan pada aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* akan menghasilkan peningkatan kualitas pelayanan administrasi kependudukan sebesar

0,908 satuan. Tanda positif (+) menunjukkan adanya pengaruh positif antara antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan.

Untuk mengetahui penerimaan hipotesis, dilakukan perbandingan nilai Sig serta perbandingan nilai  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang memperoleh hasil 0,000 lebih kecil dari 0,05 dan 14,587 lebih besar dari 1,984. Melalui perbandingan tersebut dapat diketahui bahwa hipotesis yang diterima adalah H1 dan H0 dinyatakan ditolak karena nilai Sig < 0,05 dan nilai  $t_{hitung}$  lebih besar dari  $t_{tabel}$ .

### Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi digunakan untuk mengetahui besarnya dampak atau kontribusi yang diberikan oleh variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* (X) terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Y).

**Tabel 11. Koefisien determinasi Model Summary**

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.827 <sup>a</sup>	.685	.681	2.575

a. Predictors: (Constant), AplikasiSmartKampungBanyuwangi  
 (Sumber: Hasil Pengolahan Data Peneliti, 2023)

Berdasarkan hasil uji pada tabel 11, diperoleh nilai *R Square* sebesar 0,685. Dengan demikian variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* memberikan pengaruh sebesar 68,5% terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan pada Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Sisanya yaitu sebesar 31,5% dipengaruhi oleh variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

### Pembahasan

Pada variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* diperoleh jumlah rata-rata 43,07 dengan rata-rata skor setiap pernyataan sebesar 4,307, sehingga dikategorikan sangat baik. Observasi awal yang dilakukan peneliti mengungkapkan adanya kendala dalam penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sehingga belum berjalan dengan maksimal, namun setelah dilakukan penelitian lebih lanjut menunjukkan bahwa aplikasi telah mencapai kategori sangat baik. Peningkatan ini disebabkan adanya rentang waktu antara observasi awal dengan proses penelitian selanjutnya sehingga menyebabkan telah terjadi peningkatan kualitas aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* akibat adanya upaya perbaikan oleh pengelola aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*. Hal ini turut dibuktikan dengan meningkatnya rating aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* pada *platform play store* per Desember 2023 yaitu sebesar 4,2 dari 4000 ulasan. Item kuesioner yang memperoleh skor tertinggi yaitu pada indikator *service* item pernyataan kedelapan terkait kemudahan interaksi antara masyarakat dengan pemerintah melalui aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* dalam hal pelayanan administrasi kependudukan. Hasil tersebut menunjukkan bahwa penggunaan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sejalan dengan tujuan adanya model sistem *government to citizen* yaitu untuk mendekatkan interaksi pemerintah dengan masyarakat melalui fasilitas atau kanal-kanal yang mudah di akses oleh masyarakat. Item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pada indikator *privacy/security* item pernyataan pertama terkait jaminan keamanan data pribadi pengguna pada aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*.

Pada variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan diperoleh jumlah rata-rata 42,64 dengan rata-rata skor setiap pernyataan sebesar 4,264, sehingga dikategorikan sangat baik. Item kuesioner yang memperoleh skor tertinggi yaitu pada indikator *tangibles* item pernyataan pertama terkait kemudahan akses pelayanan melalui aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi*. Hasil temuan tersebut sesuai dengan manfaat penerapan *e-government* bahwa penerapan *e-government* dapat meningkatkan kualitas layanan pemerintah bagi para pemangku kepentingan terkait efektivitas dan

efisiensi pada berbagai bidang serta sejalan dengan penelitian sebelumnya yang dilakukan pada tahun 2023 oleh Rivo Dimas, Satrio Hadi, dan Intan Sartika yang berfokus pada evaluasi dan perbaikan desain pengalaman pengguna aplikasi pelayanan publik *Smart Kampung Banyuwangi* yang menunjukkan hasil bahwa pengguna menganggap aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sangat berguna untuk membantu kebutuhan terkait akses layanan publik. Item pernyataan yang memperoleh skor terendah yaitu pada indikator *assurance* item pernyataan kedelapan terkait Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi memberikan jaminan kepastian waktu dalam pelayanan administrasi kependudukan.

Berdasarkan hasil pengujian yang telah dilakukan terhadap distribusi jawaban responden, maka diperoleh hasil pada uji korelasi *product moment* yaitu nilai *pearson correlation* sebesar 0,827, apabila dibandingkan dengan  $r_{tabel}$  yang bernilai 0,196, maka nilai  $r_{hitung}$  lebih besar dibandingkan dengan nilai  $r_{tabel}$ , sehingga menunjukkan terdapat hubungan antara variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan. Merujuk nilai *pearson correlation* yaitu 0,827 yang berada pada rentang 0,800-1,000, maka tingkat korelasi variabel aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap variabel kualitas pelayanan administrasi kependudukan dinyatakan memiliki hubungan yang sangat kuat.

Hasil uji analisis regresi linier sederhana memperoleh nilai konstanta (a) 3,543 dan nilai koefisien arah regresi (b) 0,908, sehingga memperoleh persamaan regresi  $Y = 3,543 + 0,908X$ . Berdasarkan persamaan tersebut dapat disimpulkan bahwa apabila aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* (X) bernilai nol (0), maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan (Y) akan bernilai 3,543, dan ketika terjadi kenaikan nilai aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* sebesar satu satuan, maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan akan meningkat sebesar 0,908 satuan. Apabila aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* mengalami kenaikan maka kualitas pelayanan administrasi kependudukan akan turut naik karena terdapat tanda positif. Merujuk pada perbandingan nilai Sig yaitu  $0,000 < 0,05$ , dan perbandingan  $t_{hitung}$  dan  $t_{tabel}$  yang memperoleh hasil  $14,587 > 1,984$  dapat disimpulkan bahwa hipotesis yang diterima adalah H1 yang berbunyi:

H1: Terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi.

Hasil analisis koefisien determinasi diperoleh nilai  $R^2$  (*R Square*) sebesar 0,685. Perolehan nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* memiliki kontribusi sebesar 68,5% terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan, sedangkan 31,5% lainnya merupakan kontribusi dari variabel-variabel lain yang tidak dibahas dalam penelitian ini.

Temuan penelitian yang menunjukkan hasil terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi selaras dengan penelitian-penelitian sebelumnya yang mengeksplorasi pengaruh sebuah inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital terhadap kualitas pelayanan, yang menunjukkan hasil terdapat pengaruh dalam penggunaan inovasi pelayanan publik berbasis teknologi digital terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh lembaga pemerintahan. Hasil dari penelitian ini turut mendukung pendapat yang dikemukakan oleh Ester Seroan, Johnny H Posumah dan Joorie Ruru dalam Jurnal dengan judul “Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan” yang menyatakan bahwa:

*“Lembaga negara yang menyediakan sistem teknologi informasi yang memadai memungkinkan memberikan pelayanan yang akurat dan mukhtahir, sementara keterbatasan penggunaan teknologi akan membuat sistem pelayanan melambat dan sulit memberikan pelayanan yang memuaskan”.*

Hasil penelitian yang menunjukkan bahwa inovasi aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* memiliki pengaruh terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan turut mendukung teori yang dikemukakan oleh Mulgan dan Alburri terkait sebuah inovasi yaitu:

“Innovation should be a core activity of the public sector: it helps public services to improve performance and increase public value; respond to the expectations of citizens and adapt to the needs of users; increase service efficiency and minimise costs”.

Inovasi sangat penting bagi sektor publik karena memungkinkan peningkatan kinerja dan peningkatan nilai publik. Hal ini memungkinkan layanan publik memenuhi harapan masyarakat dan beradaptasi dengan kebutuhan pengguna, sekaligus meningkatkan efisiensi layanan dan menghemat biaya.

#### 4. Simpulan

Berdasarkan analisis jawaban responden pada kuesioner, aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* memperoleh rata-rata 4,307 dengan kategori sangat baik karena berada pada interval 4,21-5,00 dan kualitas pelayanan administrasi kependudukan memperoleh rata-rata 4,264 dengan kategori sangat baik karena berada pada interval 4,21-5,00. Hasil uji korelasi *product moment* memperoleh nilai korelasi *pearson* sebesar 0,827, menunjukkan adanya hubungan sangat kuat antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Hasil analisis regresi linier sederhana menunjukkan adanya pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Persamaan regresi yang diperoleh adalah  $Y = 3,543 + 0,908X$ , dengan nilai Sig sebesar 0,000, dan  $t_{hitung}$  sebesar 14,587. Analisis determinasi menghasilkan nilai *R Square* sebesar 0,685, sehingga menunjukkan aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* memberikan kontribusi sebesar 68,5% terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi. Oleh karena itu, hipotesis yang menyatakan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara aplikasi *Smart Kampung Banyuwangi* terhadap kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Disdukcapil Kabupaten Banyuwangi dapat diterima.

#### Daftar Pustaka

- Antonio, J. J., Hakim, L., & Yusuf, M. (2003). Pengaruh Inovasi Sahabat Laport Terhadap Kualitas Pelayanan Publik di Sekretariat Daerah Kabupaten Gowa. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 4(2), 385–399.
- Cahyani, N.P.K. and Putra, I.P.A.P. (2024) ‘Governance And Digital Transformation: Analisis Ruang Kerja Virtual Melalui Perspektif E-Government Pada Pemerintahan Provinsi Bali’, *Public Sphere Review*, 3(1), pp. 1–11. Available at: <https://doi.org/10.30649/psr.v3i1.123>.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Gava Media.
- Holzer, M., & Manoharan, A. P. (2016). *Digital Governance in Municipalities Worldwide (2015-16) Seventh Global E-Governance Survey: A Longitudinal Assessment of Municipal Websites Throughout the World*. National Center for Public Performance.
- Indrayani, E. (2020). *E-Government Konsep, Implementasi dan Perkembangannya di Indonesia*. LPP Balai Insan Cendekia.
- Irawan, B. (2013). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma*, 2(1), 174–201.
- Khasanah, S. U., Priyadi, B. P., & Purnaweni, H. (2023). Pengaruh Inovasi Pelayanan melalui Aplikasi Si D’nok Terhadap Kualitas Pelayanan pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang. *Journal Of Public Policy and Management Review*, 13(1), 1–13.
- Mulyana, K. E. (2022, July 12). *Menkeu Sebut 24 Ribu Aplikasi Milik Pemerintah Tidak Beroperasi Multifungsi, Bikin Boros Anggaran*. <https://www.kompas.tv/nasional/308335/menkeu-sebut-24-ribu-aplikasi-milik-pemerintah-tidak-beroperasi-multifungsi-bikin-boros-anggaran>

- Prakasa, R. D., Wijoyo, S. H., & Maghfirof, I. S. E. (2023). Evaluasi dan Perbaikan Desain Pengalaman Pengguna Aplikasi Pelayanan Publik Smart Kampung Kabupaten Banyuwangi menggunakan Pendekatan Human Centered Design. *Jurnal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 7(2), 727–736.
- Putra, I.P.A.P. and Putri, N.P.D.K. (2023) ‘Analisis Sistem Sadar Lingkungan (Sidarling) Melalui Perspektif E-Government di Kota Denpasar’, *Aplikasi Administrasi: Media Analisa Masalah Administrasi*, 26(1), pp. 10–18. Available at: <https://doi.org/10.30649/aamama.v26i1.153>.
- Siregar, S. (2017). *Statistik Parametrik Untuk Penelitian Kuantitatif*. PT Bumi Aksara.
- Seroan, E., Posumah, J. H., & Ruru, J. (2018). Penerapan Sistem Informasi Manajemen di Dinas Kesehatan Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 4(063), 9–16.
- Zahro, S. R. A., Nurjanah, N., & Mutmainah, N. (2022). Penerapan E-Government melalui Sectoral Protocol System guna Mewujudkan Good Governance di Indonesia. *Jurist-Diction*, 5(1), 341–364.
- Zeithaml, V. A., Parasurama, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service*. The Free Press.